あんしんお見舞金サービス利用規約

“あんしんお見舞金サービス利用規約“（以下「本規約」といいます。）は、楽天株式会社（以下「楽天」といいます）が楽天会員向けに提供するあんしんお見舞金サービス（以下「本サービス」といいます）の利用条件を定めます。

本サービスの利用については、本規約の他、本規約の下位規約、ガイドライン、ヘルプ、Q&A等ならびに「楽天会員規約」を遵守するものとします（これらを総称して、以下「本規約等」といいます。）。

なお、本サービスの利用に関して楽天会員規約と本規約が矛盾する場合は本規約が優先して適用されます。

第 1 条（定義）

本規約において、以下の用語はそれぞれ各号に定める意味を有するものとします。

1. 「本サービス」とは、楽天または楽天のグループ会社が運営する「楽天市場」、「楽天ブックス」、「楽天トラベル」の各種ウェブサイト（以下「グループサイト」といいます）を通じて利用者が購入した商品に関し、第6条、第 7条および第8条に記載された条件に従い、楽天が見舞金を利用者に支払うことを内容とするサービスをいいます。

2. 「見舞金」とは、本規約等に従い、楽天が利用者に支払う金銭をいいます。その金額は、別途定めるとおりとし、本サイトに掲示します。

3. 「本契約」とは、申請者が本規約等の内容を確認後、本サービスの利用を申込み、楽天がこの申込みを承諾したことにより成立する契約をいいます。

4. 「申請者」とは、楽天会員のうち、本規約等の内容を確認後、所定の手続きにより本サービスの利用を本人の名義で申込む個人をいいます。

5. 「利用者」とは、楽天会員のうち、本規約等に同意の上、所定の手続きにより本契約を締結した個人をいいます。

6. 「利用料」とは、本サービスの利用に対し、利用者が楽天に支払う料金をいい、毎月1日から末日までの月額にて課金されます。その金額は、別途

定めるとおりとし、本サイトに掲示します。本契約成立後、利用料の金額が変更された場合は、変更後の金額が適用されるものとします。

7. 「本年度」とは、本契約が成立した時点から1年後の契約応当日午前０時までとします。

8. 「見舞金の限度額」とは、本年度中に楽天が利用者に支払う見舞金の合計額の上限額を指し、これを10万円とします。

9. 「事故等」とは、見舞金の前提となる金銭的な損害を利用者に生じさせる事象であって、第6条、第7条および第8条に定めるものをいいます。

10. 「商品」とは、利用者が本サービスの利用を申込む24時間前以降に、利用者がグループサイトで購入した商品またはサービスであって、第6条、第7条および第8条に定める範囲のものをいいます。

11. 「本サイト」とは、本サービスの提供のために楽天が提供するウェブサイトをいいます。

第 2 条（本サービスの申込み）

1. 申請者は、本サービスの申込みおよび利用にあたり、楽天会員IDを用いるものとします。

2. 本サービスの利用申込みは、申請者お一人につき、1契約に限るものとします。

第 3 条（本契約の成立）

申請者が、本サービスを本サイト上で申込み、申込み情報が楽天所定のサーバに到達し、自動配信メールが申請者宛に送信された時点で、本契約が成立します。

第 4 条（利用料）

1. 利用料は、本契約が成立した日の属する月から、本規約等に従い本契約が終了した日の属する月まで課金されるものとします。ただし、本規約第13

条または第14条に従い、毎月26日から同月末日までの間に、利用者が本規約等に基づき解約の申し出を行い、または本契約の終了事由が発生したことにより、本契約が終了した場合は、翌月分の利用料が課金され、その支払義務が生じることを、利用者は予め了承するものとします。

2. 利用料は、利用者が楽天会員情報に通常使用するクレジットカードとして登録したクレジットカードにて毎月支払うものとします。ただし、初月分の利用料のみ楽天スーパーポイントにて支払うことが可能です（キャンペーン等により初月分の利用料が無料となる場合はこの限りではありません。）。 また、楽天は、一定期間分の利用料をまとめて支払う特別プランを提供する場合がありますが、この場合、利用者は楽天が指定する条件に従うものとします。

3. 本契約期間中、見舞金の対象となる事故等が発生しなかった場合でも、利用料の課金は継続します。

4. 理由の如何を問わず、一度お支払いいただいた利用料は、一切返金することができません。また、本契約成立の日または終了の日が月の途中である場合でも、利用料の日割計算や払い戻しは行いません。

第 5 条（楽天会員の特典）

本契約期間中、楽天は、楽天スーパーポイントの付与を含め、楽天会員の会員ランクに応じた特典を利用者に提供します。

第 6 条（お買い物プロテクション）

1. 楽天は、利用者が本契約期間中に「楽天市場」または「楽天ブックス」で購入した商品に関して、下記の事故等が発生した場合、本規約等に従い見舞金を支払います。

   (ア)商品破損本契約期間中、利用者の指定した住所に到着した日から 180 日以内に、日本国内において偶然の事故により破損した場合

   (イ)商品盗難本契約期間中、利用者の指定した住所に到着した日から 180 日以内に当該住所において盗難にあった場合

2. 前項の見舞金額は、商品の購入価格（消費税相当額を含み、送料、振込み手数料等は含みません）の 80%相当（20%免責）とします。

3. 前項の規定にかかわらず、本年度中に支払われる第１項所定の見舞金は、本年度中10 万円を上限とします。また、利用者は、第１項所定の見舞金については、本年度中に一回に限り請求をすることができます。

第 7 条（延長修理プロテクション）

1. 楽天は、利用者が本契約期間中に「楽天市場」で購入したメーカー保証付の商品のうち、別途楽天が指定する商品（備品・付属品等は除きます。）に関して、下記の自然故障による事故等が発生した場合、本規約等に基づき、利用者に見舞金を支払います。なお、偶然の事故による破損での修理は見舞金の対象外です。

   (ア)本契約期間中、日本国内において取扱説明書・本体貼付ラベル等の注意書きに従った正常な使用状態であるにもかかわらず、メーカー保証開始日から 3 年以内に不具合が生じ、かつ、当該メーカーに対し有償にて国内で修理を依頼した場合

2. 前項の見舞金額は、利用者が修理の際にメーカーに支払った金額（消費税相当額を含み、送料、振込み手数料等は含みません。）とします。なお、メーカー保証期間内の有償修理の場合の費用等は、見舞金の対象外です。

3. 前項の規定にかかわらず、本年度中に支払われる第１項所定の見舞金の額は、一回につき 3 万円まで、本年度中合算して 3 万円を上限とします。また、本年度中に見舞金を請求できる回数は、3 回 までとします。

4. 商品購入後、利用者の指定した住所に到着した時にすでに故障していた場合は、見舞金の対象外です。

5. 商品が全損している場合または修理不能な場合は、見舞金の対象外です。

第 8 条（キャンセルプロテクション）

1. 楽天は、利用者が本契約期間中に「楽天トラベル」で購入した商品のうち、次項所定のサービスに関し、利用者本人の偶然の事故により被った障害または発病した疾病により、旅行券、宿泊券等につきキャンセル費用を負担したこと等によって損害を被った場合、かかる事故もしくは疾病の発生、またはその損害を被った日のいずれか早い方から 60 日以内に利用者が見舞金を請求したときは、本規約等に従い、見舞金を支払います。ただし、入院等により 60 日以内に見舞金の請求ができなかった場合は退院後 60 日以内に見舞金を請求することができます。

2. サービスの範囲は下記のとおりです。

(ア)国内旅行契約、海外旅行契約に基づくサービス

(イ)旅館、ホテル等の宿泊施設の提供およびそれに付帯するサービス

(ウ)航空機、船舶、鉄道、自動車等による旅客の輸送

3. 共同購入クーポンは本サービスの対象外です。

4. 第１項の見舞金の額は、キャンセル費用の80%（免責20%）とします。

5. 前項の規定にかかわらず、本年度中に支払われる第１項所定の見舞金の総額は、本年度中合算して 10 万円を上限とします。また、本年度中に見舞金を請求できる回数は、3 回 までとします。

第 9 条（見舞金の支払を請求できない場合）

1. 利用者が購入した商品が、次の各号のいずれかに該当する場合、利用者は、見舞金を請求することはできません。また、本規約等に定める場合を除き、グループサイトにおけるサービス・役務については、見舞金の対象となりません。

(ア)自動車、オートバイ、モーターボート、航空機、ヨット、船舶、ゴーカート等これらに類するもの

(イ)手形、小切手、印紙、切手、商品券、旅行券、乗車券、電子マネー、有価証券、通貨、テレホンカード、プリペイドカードその他の金券類等これらに類するもの

(ウ)貴金属、模型、宝飾品、書画、骨董品、彫刻その他の美術品類等これらに類するもの

(エ)不動産等これらに類するもの

(オ)景品、プレゼント、その他商品価格が設定されていない商品

(カ)生き物（動植物）

(キ)消耗品および飲食品

(ク)コンピュータ及びその付属品に保存されているデータやプログラム等これらに類するもの

(ケ)工芸品や手芸品等これらに類するもの

(コ)業務用として使用もしくは購入したもの

(サ)補聴器、人工四肢、コンタクトレンズ、眼鏡等これらに類するもの

(シ)設計図、金型、図案、帳簿、証書等これらに類するもの

(ス)通常日本では流通していないもの。（並行輸入品や海賊品、コピー商品、手作り品など）

(セ)中古およびリサイクル品、スポーツ、レジャー用品等これらに類するもの

(ソ)ダウンロードされたデジタルコンテンツ全般

2. 利用者は、次の各号のいずれかに該当する場合は、見舞金を請求することはできません。

(ア)楽天会員登録情報、見舞金申請書または資料に虚偽または不実の内容が含まれていた場合

(イ)過去または現在において、楽天または楽天のグループ会社が提供するサービスを利用するにあたり当該サービスに係る規約、ガイドライン等に反する行為その他不正な行為を行っていた場合

(ウ)商品代金を支払っていない場合

(エ)楽天所定の申請書および資料を所定の期間内に提出しないなど、事故等の状況の調査に協力しない場合

(オ)商品の送付先として日本国外の住所を指定した場合

(カ)日本国外から発送される商品を購入した場合

(キ)公序良俗、信義誠実の原則に反する行為があった場合

(ク)戦争・天変地異（地震、津波など）等、著しい社会秩序の混乱の際に生じた場合

(ケ)商品の価値、性能、数量その他商品内容に関する錯誤等に起因する場合

(コ)利用者または同居の親族の故意または重過失に起因する場合

(サ)商品の欠陥やさび、変色または虫食いなどが原因の場合

(シ)商品機能に直接関係のない汚損、擦損、塗料の剥落その他外形上の損傷に起因する場合

(ス)経年劣化が原因の場合

(セ)置き忘れや紛失が原因の場合

(ソ)商品の使用方法を誤った場合

(タ)国または公権力の行使に起因する場合

(チ)放射能汚染や核燃料物質に起因する場合

(ツ)環境汚染（大気汚染、土壌汚染、地盤沈下、水質汚染など）が原因の場合

3. 利用者は、前項に規定する場合のほか、次の各号のいずれかに該当する場合は、見舞金の支払を請求することはできません

(ア)利用者が、自己取引やグループ取引により、不当に高価な値付けをし、見舞金の請求にかかる商品を購入していた場合

(イ)盗難された商品が戻ってきた場合

(ウ)見舞金対象の損害が、他の保険や補償により補填された場合

(エ)利用者が、楽天会員規約および本規約等を遵守していない場合

4. 第6条乃至第8条に基づき、楽天が本年度中に支払う見舞金の総額が、見舞金の限度額（10万円）を超える場合、利用者は、本年度中に見舞金を請求することはできません。なお、利用者が本契約の解約または終了後に再度本契約を締結した場合において、従前の本契約期間中に受領した見舞金に係る本年度開始日から1年以内に、新たに締結した本契約に基づき見舞金を請求する場合、従前の本契約に基づく見舞金と、新たに締結した本契約に基づく見舞金の合計額が10万円、または第6条乃至第8条所定の上限額もしくは所定の回数を超えるときは、見舞金を請求することはできません。

第 10 条（見舞金支払審査）

1. 見舞金の請求は、本契約期間中、利用者本人が行うものとします。利用者は、見舞金を請求する場合、本規約等に別段の定めがない限り、事故等の発生日から 60 日以内に、見舞金請求を楽天所定の手続きにより申請しま

す。利用者は、本契約期間中にこの申請を行わない場合、見舞金の支払を請求することはできません。

2. 利用者は、楽天が指定する書類等を前項の申請を行った日から30日以内に楽天に提出します。なお、申請にかかる費用は、利用者の負担とします。

3. 楽天は、前二項の申請に基づき見舞金の支払審査を行います。かかる審査の結果、本規約等に従い、楽天が見舞金の支払い対象ではないと判断する場合、前項の書類等の到着後 30 日以内にその旨を利用者に通知します。

4. 楽天が見舞金の支払審査の結果、本規約等に従い、見舞金を支払うこととした場合、楽天は、見舞金支払決定通知を利用者に発信するものとし、当該通知の発信後30 営業日以内に利用者に見舞金を支払います。

5. 見舞金の支払方法は、楽天が定めるところによるものとします。

6. 楽天会員情報に登録されている情報または見舞金の申請に係る書類等の不備等により、第4項の見舞金支払決定通知を楽天が利用者に発信したにもかかわらず、見舞金の支払いが実行できない、または利用者が見舞金の受け取りをしない場合は、当該見舞金支払決定通知を楽天が利用者に発信してから3ヵ月間経過したときは、利用者の見舞金請求権は消滅するものとします。

第 11 条（変更事項の届出）

1. 利用者は、楽天会員情報に登録されているメールアドレスに変更が生じた場合は、速やかに楽天所定の手続きにより楽天に届け出るものとします。

2. 利用者は、クレジットカードの登録情報および楽天会員情報に変更が生じた場合は、速やかに楽天所定の手続きにより登録情報を変更するものとします。

3. 利用者が、前二項の届出または変更を怠ったため、楽天からの通知が延着し、または到達しなかった場合、当該通知は、通常到達すべき日時に到達したものとみなします。また、利用者が届出または変更を怠ったために利用者に生じた損害については、楽天は責任を負いません。

第 12 条（本契約の失効）

1. 利用者が、第 2 条第 2 項に違反して複数の本契約を締結したときは、後に成立した本契約をすべて無効とします。

2. 利用者が、見舞金を違法または不正に取得する目的で本契約を締結した場合は、本契約を無効とします。

3. 楽天が別途定めるキャンペーン等により、利用料が無料となる期間において、利用者が本契約を締結した後、無料期間が終了する月の25日までに解約の申し出を行い、利用料の支払義務が発生しなかった場合、または、翌月分のクレジットカード決済が行われないことが判明し、利用料の決済が一度も行われないこととなる場合は、本契約はその成立時に遡って無効とします。

4. 前三項により本契約が無効とされた場合、楽天は、無効とされた本契約に基づく見舞金を支払う義務を負いません。また、楽天が本契約に基づき既に見舞金を支払っていた場合は、楽天は、見舞金の返還を請求できるものとします。ただし、楽天は、本契約に基づき既に支払われた利用料を返還しません。

第 13 条（本契約の解約）

1. 利用者は、本契約の解約を希望するときは、楽天所定の手続きに従い、解約を申し出るものとします。この場合、本契約は、かかる解約の申し出を行った時点で終了するものとし、以後、利用者は見舞金の請求を行うことはできず、対象となる事故等が発生しても、見舞金は支払われません。

2. 前項の解約の申し出が、毎月25日までに行われた場合は、利用料の課金は当月で終了します。毎月26日から同月末日の間に行われた場合は、翌月分の利用料が課金されます。この場合、解約の申し出の時点で本契約が終了していますが、利用料の返金はいたしませんので、ご注意ください。

第 14 条（楽天による本契約の解除）

1. 利用者が、本サービスの申込みおよび利用にあたり、故意または過失により、虚偽の登録、届出または申告をした場合、楽天は、直ちに本契約を解除できるものとします。

2. 楽天は、下記事項のいずれかに該当する場合、楽天所定の方法で利用者に通知することにより、本契約を解除できるものとします。

(ア)利用者が、見舞金を詐取する目的で、事故または疾病等を生じさせ、または生じさせようとした場合

(イ)利用者が、見舞金請求にあたり、詐欺もしくは不正を行い、または行おうとした場合

(ウ)利用者が、本規約等または楽天会員規約に違反した場合

3. 前二項のいずれかにより本契約が解除された場合、会員は見舞金の支払を請求することはできません。また、楽天が既に見舞金を支払っていた場合は、楽天は、見舞金の返還を請求できるものとします。ただし、楽天は、既に支払われた利用料を返還しません。

第 15 条（本契約の終了）

1. 次の各号のいずれかに該当する場合、本契約は直ちに終了するものとします。ただし、 本契約終了時までに、利用者が第10条第1項に基づき見舞金を請求していた場合には、その請求について関してのみ、第10条第2項から第項の規定が存続します。

(ア)第13条に基づき楽天が利用者からの解約の申し出を受領した場合

(イ)第14条に基づき楽天が本契約を解除した場合

(ウ)利用者が指定したクレジットカードについて、クレジットカード会社から決済を拒否される等、クレジットカードによる利用料の支払いができないことが判明した場合

(エ)利用者が死亡した場合

(オ)利用者が自己破産した場合

(カ)利用者が楽天会員の退会その他により楽天会員資格を喪失した場合

(キ)楽天が本サービスを終了した場合

2. 本契約期間中、利用者の翌月分のクレジットカード決済が行われないことが判明した場合は、決済が行われた利用料に係る月の末日をもって本契約は終了します。

3. 利用者は、本契約の終了後に発生した事故等に関する見舞金の支払を請求することはできません。この場合、楽天は、既に支払われた利用料を返還しません。

第 16 条（本サービスの中止・停止）

楽天は、次の各号のいずれかに該当する場合、会員に事前に通知することなく、本サービスにかかる業務を中止または停止できます。

(ア)楽天のサーバ等本サービスに係るシステムまたはその設置場所の緊急を要する保守その他管理上緊急の対応を行う必要がある場合

(イ)天災地変、戦争、内乱、暴動、火災、停電、通信回線設備の事故、通信事業者の債務不履行または緊急メンテナンスの実施、内外法令の制定・改廃、公権力による命令・処分・指導その他楽天の責めに帰することができない事由により、本サービスの提供ができない場合

(ウ)その他楽天が実施している他のサービス（本サービスに限りません。）の運用上または技術上楽天が必要と判断した場合

第 17 条（本規約等の変更）

楽天は、楽天が適当と判断する方法（本サイトへの掲示を含みます。）により利用者に通知または周知することにより、本規約等の内容の一部または全部を変更できるものとし、この場合、変更日以降は変更後の本規約等が適用されるものとします。

第 18 条（合意管轄）

本契約等に関する訴訟については、訴額に応じ東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

2012 年 9 月 3 日制定

別表 必要な書類等（第 10 条第 2 項）

○お買い物プロテクション
・楽天あんしん支払いサービスご利用手続き完了のお知らせ（自動配信メール）
・本人を確認できる書類（運転免許証、旅券、健康保険証）の写し及び楽天指定の書類
・楽天の定める見舞金請求書（必要事項記入、署名なつ印）
・商品を楽天市場で購入した際の売主からの発送完了メール
・所轄の警察署発行の盗難届出証明書またはこれに代わるもの　⇒ 盗難の場合
・損害状況が分かる写真・破損した商品（現物）　⇒ 破損の場合

○延長修理プロテクション
・楽天あんしん支払いサービスご利用手続き完了のお知らせ（自動配信メール）
・本人を確認できる書類（運転免許証、旅券、健康保険証）の写し及び楽天指定の書類
・楽天の定める見舞金請求書（必要事項記入、署名なつ印）
・商品の保証書の写し
・商品を楽天市場で購入した際の売主からの発送完了メール
・修理費用に関するメーカー発行の領収書またはこれに代わるもの
・損害状況が分かる写真・破損した商品（現物）

○キャンセルプロテクション
・楽天あんしん支払いサービスご利用手続き完了のお知らせ（自動配信メール）
・本人を確認できる書類（運転免許証、旅券、健康保険証）の写し及び楽天指定の書類
・楽天の定める見舞金請求書（必要事項記入、署名なつ印）
・商品をグループサイトで購入または予約した際の売主からの発送完了メールまたは予約完了メール
・サービスに係る契約書または契約の事実を証明する書類
・利用者が負担したキャンセル費用の額を証明する書類
・入院がキャンセル事由である場合には、入院日、入院日数および傷害または疾病の内容を証明する医師の診断書
・通院がキャンセル事由である場合には、通院日、傷害の内容を証明する医師の診断書
・利用者の病状・治療内容等について医師に照会し説明を求めることについての同意書
・利用者は、ここに定める書類のほか、当社が損害査定のために必要と認める書類の提出を求めたときは、これに応じなければなりません。